FGV DIREITO SP
MESTRADO PROFISSIONAL

O Uso de Inteligência Artificial nas Plataformas de Resolução Online de Conflitos:

Ana Manoela Leusin Schnorr

Projeto de pesquisa apresentado ao
Mestrado Profissional da FGV Direito SP.

Versão de 31.01.2025

1. Tema, contexto e delimitação de escopo

De acordo com o relatório Justiça em Números 2024[1], o Poder Judiciário encerrou 2023 com 83,8 milhões de processos em tramitação, representando um aumento de 1,1% em relação ao ano anterior. Esse crescimento foi impulsionado, principalmente, pelo volume de ações nos juizados especiais, que totalizaram mais de 6,4 milhões de processos. Em 2024, a situação permaneceu crítica, com 80,4 milhões de processos pendentes até novembro, reforçando a urgência de avanços na gestão judicial.

Em especial, as questões de Direito do Consumidor continuam a ocupar grande destaque, com mais de 8,1 milhões de ações ajuizadas em 2024 (com dados atualizados até 30/11/2024)[2]. As demandas mais recorrentes envolvem indenizações por danos materiais e morais e inclusões indevidas em cadastros de inadimplentes

Entre os fatores que contribuem para o aumento das demandas judiciais estão a complexidade das relações sociais, determinadas facilidades no acesso à jurisdição, a judicialização da política e as dificuldades de efetivação dos direitos constitucionais e o modo de agir dos operadores do Direito e jurisdicionados, os quais acreditam que o processo judicial é o único caminho para resolução dos conflitos (LIMA, 2019, p. 20).

Além disso, a economia digital trouxe novos desafios ao Direito do Consumidor, adicionando complexidade às relações de consumo. Um exemplo disso são as plataformas digitais amplamente presentes no cotidiano, como Instagram, Uber e sites de e-commerce, entre outras.

---

[1] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). *Justiça em números 2024 (ano-base 2023).* Brasília: CNJ, 2024. pág.18. Disponível em: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/justica-em-numeros-2024.pdf. Acesso em: 27 jan. 2025.

[2] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). *Painel de Estatísticas do Poder Judiciário*. Disponível em: https://justica-em-numeros.cnj.jus.br/painel-estatisticas/. Acesso em: 9 jan. 2025.

Apesar das dificuldades, a tecnologia desponta como uma ferramenta promissora para a desjudicialização de conflitos. Plataformas digitais, como o consumidor.gov.br, já demonstram eficácia na resolução alternativa de disputas, promovendo agilidade e acessibilidade.

Os meios alternativos de solução de disputas não poderiam permanecer à margem das transformações impulsionadas pelas novas tecnologias (LIMA, 2019, p. 76). Nesse contexto, surge o modelo de Online Dispute Resolution (ODR) (LIMA E FEITOSA, 2016, p. 54), definido como a adaptação de métodos adequados de resolução de conflitos para plataformas digitais (LIMA, 2019, p. 77). Esse modelo incorpora diversas técnicas dos meios alternativos de solução de disputas, ao mesmo tempo que utiliza o ambiente virtual como espaço para a resolução eficiente de conflitos (BECKER E LAMEIRÃO, 2017, p. 1).

Nesse contexto, o avanço da inteligência artificial (IA) surge como um aliado estratégico para o desenvolvimento de sistemas de resolução de disputas online (ODRs), apontando caminhos inovadores para reduzir a sobrecarga do sistema judiciário.

De acordo com Ricardo Dalmaso[3], as Resoluções Online de Disputas (ODRs) não se limitam a uma única modalidade, mas podem ser conceitualmente divididas em quatro categorias principais: (i) sistemas de reivindicação financeira; (ii) sistemas de arbitragem online; (iii) serviços de Ombudsman; e (iv) sistemas de mediação online, que podem ser automatizados ou assistidos (NASCIMENTO JUNIOR, 2017, p. 274).

Neste estudo, exploraremos em maior profundidade o sistema de mediação online, destacando a plataforma governamental "consumidor.gov.br". Adotaremos como modelo de pesquisa a resolução de problema, buscando responder como a plataforma consumidor.gov pode implementar o sistema de Inteligência Artificial (IA) como suporte ativo na solução das demandas.

Dado o impacto potencial dos sistemas de IA na esfera jurídica do consumidor, torna-se imprescindível aprofundar as discussões sobre o nível de transparência e explicabilidade exigidos. Além disso, é necessário definir o conteúdo mínimo do devido processo legal em plataformas de ODR, como o consumidor.gov.br, para garantir que os consumidores tenham acesso a ferramentas justas, confiáveis e que respeitem princípios como contestabilidade e contraditório.

---

[3] DALMASO. Ricardo. *Métodos Online de Resolução de Conflitos (ODR).* Revista dos Tribunais, 2023. RB - 1.2. E-book. https://proview.thomsonreuters.com/launchapp/title/rt/monografias/311144594/v1/page/RB-2.1Disponível em: Acesso em: 10 jan. 2025.

2. Quesitos, fontes de pesquisa e formas de acesso

2.1. Contextualização fática

Quesito 1: Qual o cenário atual do Poder Judiciário Brasileiro?

- Fontes: Justiça em Números do Conselho Nacional de Justiça

Quesito 2: Qual é o objetivo da plataforma Consumidor.gov.br e como ela funciona? Quais são os principais indicadores utilizados para medir a eficiência da plataforma na redução de processos judiciais? Quais tribunais adotam ou integram a plataforma em seus procedimentos?

- Fontes: Informações sobre a plataforma disponibilizada no site e Decreto nº 8.573/2015. Indicadores e Painel Estatístico disponibilizado no site do consumidor.gov. Acordo de Cooperação Técnica nº 016/2019 e Órgãos Gestores e de Monitoramento disponibilizado no site da plataforma.

Quesito 3: Quais são as contribuições do uso da Inteligência Artificial em ODR para o Acesso à Justiça (*lato sensu*) e ao exercício da função do Estado de solucionar os conflitos em prazo razoável?

- Fontes: Textos doutrinário e acadêmicos (e.g., textos que avaliam a efetividade do uso da inteligência artificial no campo jurídico.

2.2. Referencial teórico-normativo

Quesito 1: Quais são os requisitos legais que regulamentam os meios alternativos de conflito?

- Fonte: Legislação Nacional (Código de Processo Civil) e Doutrinas nacionais e estrangeiras sobre o tema.

Quesito 2: O que caracteriza ODR?

- Fonte: Doutrina nacional e estrangeira.

Quesito 3: Qual a estrutura jurídica básica e legislação aplicável ao uso de inteligência artificial em ODR?

- Fonte: Legislação Nacional (Projeto de Lei nº 2338/23) e estrangeira (Regulamento Europeu sobre IA), doutrinas nacionais e estrangeiras e frameworks.

Quesito 4: O que caracteriza uma decisão totalmente automatizada por inteligência artificial? Quais tipos de decisões impactam a esfera jurídica do consumidor?

- Fonte: Legislação Nacional (Projeto de Lei nº 2338/23) e estrangeira (Regulamento Europeu sobre IA), doutrinas nacionais e estrangeiras e frameworks.

2.3. Abordagem analítica

Quesito 1: Quais os desafios e pontos de atenção ao implementar o sistema de inteligência artificial para auxiliar na tomada de decisão no consumidor.gov?

Quesito 2: Qual o nível de transparência e explicabilidade deve ser exigido para o uso de IA na plataforma consumidor.gov?

Quesito 4: Qual deve ser o conteúdo mínimo do devido processo legal em ODR, como o consumidor.gov?

- Fontes: Legislação Nacional (Projeto de Lei nº 2338/23) e estrangeira (Regulamento Europeu sobre IA), doutrinas nacionais e estrangeiras e frameworks.

2.4. Recomendações finais

Quesito 1: Quais as providências necessárias para a implementação de sistema de inteligência artificial no consumidor.gov ou em meios alternativos de solução de conflitos? ODR?

Quesito 2: Quais são os seus limites e salvaguardas?

- Fontes: Legislação Nacional (Projeto de Lei nº 2338/23) e estrangeira (Regulamento Europeu sobre IA), doutrinas nacionais e estrangeiras e frameworks.

3. Relevância prática, caráter inovador e potencial de impacto

A crescente demanda judicial no Brasil e os desafios impostos pela morosidade processual tornam imprescindível a busca por métodos alternativos de resolução de disputas. Nesse cenário, as Online Dispute Resolutions (ODRs) surgem como soluções inovadoras que contribuem para a desjudicialização, promovendo maior acessibilidade e celeridade na resolução de conflitos. A plataforma *consumidor.gov.br* tem sido um exemplo bem-sucedido dessa abordagem, oferecendo um ambiente digital eficaz para a resolução de litígios de consumo sem a necessidade de intervenção judicial direta. No entanto, seu modelo atual ainda apresenta limitações, especialmente no que se refere à automação do processo decisório.

Diante disso, este projeto se propõe a investigar o impacto e a viabilidade da incorporação da inteligência artificial (IA) como suporte à tomada de decisão em plataformas ODRs no Brasil.

Enquanto há estudos consolidados sobre os benefícios da mediação digital e a eficiência do *consumidor.gov.br*, o uso de IA para aperfeiçoar esse sistema ainda é uma área pouco explorada academicamente e, sobretudo, não regulamentada de forma específica no Brasil. O diferencial desta pesquisa está em analisar como a IA pode agregar valor às ODRs, permitindo maior precisão e eficiência na resolução de conflitos sem comprometer garantias fundamentais, como o contraditório e a ampla defesa.

A relevância prática do estudo se justifica pelo seu impacto direto em consumidores, fornecedores e no próprio sistema judiciário. Com a implementação de IA em ODRs, espera-se:

1. Redução do tempo médio de solução de disputas, ao automatizar partes do processo de mediação, sugerindo acordos personalizados com base em decisões anteriores e parâmetros legais.
2. Maior acessibilidade e inclusão, pois consumidores que enfrentam dificuldades burocráticas no Judiciário teriam um mecanismo mais ágil e intuitivo para buscar seus direitos.
3. Eficiência econômica e redução de custos para empresas e órgãos públicos, uma vez que a resolução extrajudicial diminuiria o volume de litígios e os gastos com a máquina judiciária.

O caráter inovador da pesquisa reside na análise do potencial uso da IA como elemento facilitador da tomada de decisão, algo que atualmente não é contemplado na estrutura do *consumidor.gov.br*. Embora a plataforma já utilize mecanismos digitais para intermediação entre consumidores e empresas, a introdução da inteligência artificial poderia elevar sua funcionalidade, permitindo desde a classificação automática de demandas e sugestões de resoluções prévias, até a análise preditiva de resultados, otimizando o fluxo de negociações e ampliando a confiança na plataforma.

4. **Familiaridade com objeto da pesquisa**

Minha experiência profissional e acadêmica me confere uma base relevante para a realização desta pesquisa, uma vez que atuei como advogada na resolução de conflitos por mais de oito anos, representando clientes em disputas judiciais e extrajudiciais. Dentre os principais clientes que tive a oportunidade de defender, destaco minha atuação para o Mercado Livre, uma plataforma pioneira na implementação de sistemas de Online Dispute Resolution (ODR) e no uso do consumidor.gov.br como meio de resolução de disputas de consumo. Essa experiência prática me permitiu acompanhar de perto a eficácia e as limitações dos ODRs, além de compreender os desafios enfrentados tanto por consumidores quanto por empresas na busca por soluções ágeis e eficientes.

Além da experiência prática, minha especialização em Processo Civil aprofundou minha compreensão sobre os mecanismos de acesso à justiça e os métodos multiportas de resolução

de conflitos. Durante essa formação, estudei os desafios estruturais do sistema judiciário brasileiro, bem como as alternativas tecnológicas para a otimização da solução de litígios. Atualmente, minha atuação profissional está focada na área de Proteção de Dados e Novas Tecnologias, o que me permitiu expandir minha análise para temas emergentes.

5. **Bibliografia preliminar**

BARTON, Benjamin H.; BIBAS, Stephanos. *Rebooting Justice: More Technology, Fewer Lawyers, and the Future of Law.* New York: Encounter Books, 2017.

BLACK, Julia; MURRAY, Andrew. *Regulating AI and Machine Learning: Setting the Regulatory Agenda.* European Journal of Law and Technology, vol. 10, issue 3, 2019. Disponível em: http://eprints.lse.ac.uk/102953/.

BRASIL. *Projeto de Lei nº 2338, de 2023.* Estabelece princípios, diretrizes e fundamentos para o desenvolvimento e aplicação da inteligência artificial no Brasil.

BSA – The Software Alliance. *Confronting Bias: BSA's Framework to Build Trust in AI.* Tradução Livre.

CASEY, Bryan; FARHANGI, Ashkon, VOGL, Roland. *Rethinking Explainable Machines: The GDPR's "Right to Explanation" Debate and Rise of Algorithmic Audits in Enterprise.* Berkeley Technology Law Journal, vol. 33, 2019, pp. 143 – 188.

CITRON, Danielle Keats. *Technological Due Process.* Washington University Law Review, vol. 85, 2008, pp. 1249 – 1313.

CITRON, Danielle Keats; PASQUALE, Frank. *The Scored Society: Due Process for Automated Predictions.* Washington Law Review, vol. 89, 2014, pp. 1 – 33.

DALMASO, Ricardo. *Métodos Online De Resolução De Conflitos (ODR) - Processo, Tecnologia, Acesso À Justiça E Devido Processo Legal.* Ed. 2023. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2023.

EUROPEAN PARLIAMENT. *EU Guidelines on Ethics in Artificial Intelligence: Context and Implementation*, 2020.

EUROPEAN PARLIAMENT. *The Governance Framework for Algorithmic Accountability and Transparency.* Panel for the Future of Science and Technology, p. 36-38.

FJIELD, Jessica; ACHTEN, Nele; HILLIGOSS, Hannah; NAGY, Adam; MADHULIKA, Srikumar. *Principled Artificial Intelligence: Mapping Consensus in Ethical and Rights-based Approaches to Principles for AI.* Berkman Klein Center for Internet & Society, 2020.

FLORIDI, L.; COWLS, J. *A Unified Framework of Five Principles for AI in Society.* Harvard Data Science Review, 1(1), 2019.

GELLERT, Raphael. *The risk-based approach to data protection.* Oxford: Oxford University Press, 2020.

HUNTER, Dan. *The Death of the Legal Profession and the Future of Law.* UNSW Law Journal, vol. 43 (4), 2020, pp. 1199 – 1225.

LACK, Julia. *Risk-based Regulation: Choices, Practices and Lessons Being Learnt.* In: OECD. *Risk and Regulatory Policy: Improving the Governance of Risk.* Paris: OECD, 2010.

LASTE, Ana Paula Brandt; BRAGANÇA, Fernanda; BRAGA, Renata. *Economia digital e solução consensual de conflitos.* In: ARBI, Daniel; ANDRADE, Juliana Loss de (Org.). *Resolução online de disputas: casos brasileiros.* Rio de Janeiro: FGV Editora, 2022.

LEMAS, Ronaldo; MARQUES, Daniel (Coord.). *Open Justice na Era da Hiperconectividade.* São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023.

LIMA, Daniel Henrique Sprotte. *Da cultura do litígio à do consenso: o uso de online dispute resolution na Comarca de Araquari (SC).* Dissertação (Mestrado Profissional) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências Jurídicas, Programa de Pós-Graduação em Direito, Florianópolis, 2019.

LUCON, Paulo et al. *Acesso à Justiça e Inteligência Artificial.* In: LUCON, Paulo et al. *Direito, Processo e Tecnologia.* São Paulo (SP): Editora Revista dos Tribunais, 2022.

MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. *Novo curso de processo civil: teoria do processo civil.* Vol. 1. 2. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

MAGESH, Varun et al. *Hallucination-Free? Assessing the Reliability of Leading AI Legal Research Tools.* arXiv preprint arXiv:2405.20362, 2024. Disponível em: https://dho.stanford.edu/wp-content/uploads/Legal_RAG_Hallucinations.pdf.

O'NEIL, Cathy. *Algoritmos de destruição em massa: como o big data aumenta a desigualdade e ameaça a democracia.* Santo André: Editora Rua do Sabão - Introdução e Capítulo 1 - p.5-51.

ORWAT, Dr. Carsten. *Risk of Discrimination through the Use of Algorithms – A Study compiled with a grant from Federal Anti-Discrimination Agency.* Berlin: Federal Anti-Discrimination Agency, 2019, pp. 16-29. Disponível em: https://www.antidiskriminierungsstelle.de/EN/homepage/_documents/download_diskr_risiken_verwendung_von_algorithmen.pdf?__blob=publicationFile&v=1.

STARKE, Christopher et al. *Fairness perceptions of algorithmic decision-making: a systematic review of the empirical literature.* Big Data & Society, July-December, 2022.

SUSSKIND, Richard. *The End of Lawyers? Rethinking the Nature of Legal Services.* Oxford: Oxford University Press, 2008.

UNIÃO EUROPEIA. *Regulamento (UE) 2024/1689, de 21 de agosto de 2024, que estabelece regras harmonizadas sobre inteligência artificial (AI Act).* Bruxelas: Comissão Europeia, 2024.

WATANABE, Kazuo; DUARTE, Ricardo Quass; GONÇALVES, Caroline Visentini Ferreira. *Parecer em resposta à consulta da empresa Mercado Livre Brasil.* Lavrado em 05 abr. 2019, p. 31. In: CHIESI FILHO, Humberto. *A autocomposição nas controvérsias de consumo e a movimentação do paradigma do acesso à justiça.*, 2019.

6. Sumário preliminar

1. Introdução

2. Contexto e Delimitação do Escopo

2.1. O cenário do Poder Judiciário brasileiro e os desafios do alto volume de demandas
2.2. Direito do Consumidor e a economia digital: novas complexidades e desafios
2.3. A mediação digital e a plataforma consumidor.gov.br como alternativa à judicialização
2.4. O papel da tecnologia na desjudicialização de conflitos

3. Online Dispute Resolution (ODR) e Inteligência Artificial

3.1. Conceito e evolução das ODRs
3.2. Principais categorias de ODR e suas aplicações
3.3. A Inteligência Artificial como ferramenta para aprimoramento das ODRs
3.4. Exemplos internacionais de ODRs com suporte de IA

4. Marco Legal e Normativo das ODRs e da Inteligência Artificial

4.1. Legislação brasileira sobre métodos alternativos de solução de conflitos
4.2. Regulamentação do uso da Inteligência Artificial na Justiça e nas ODRs
4.3. Regulamentação internacional: Regulamento Europeu sobre IA e demais frameworks
4.4. Direitos fundamentais e garantias processuais em decisões automatizadas

5. A Plataforma Consumidor.gov.br e o Potencial de Implementação da IA

5.1. Estrutura e funcionamento atual do consumidor.gov.br
5.2. Indicadores de eficiência na resolução de disputas via consumidor.gov.br
5.3. Limitações e desafios da plataforma na mediação digital
5.4. Oportunidades para a implementação de IA no consumidor.gov.br

6. Transparência, Explicabilidade e Garantias Jurídicas no Uso de IA em ODRs

6.1. O princípio da transparência na tomada de decisão automatizada
6.2. Explicabilidade dos modelos de IA aplicados à resolução de disputas

6.3. Garantias processuais e o devido processo legal em plataformas ODR
6.4. O equilíbrio entre eficiência e direitos fundamentais no uso de IA

7. Desafios e Recomendações para a Implementação da IA no Consumidor.gov.br

7.1. Impacto da IA na atuação dos operadores do Direito e na confiança dos usuários
7.2. Diretrizes para um modelo de governança responsável de IA em ODRs
7.3. Salvaguardas e limites éticos para o uso da IA em plataformas de resolução de disputas
7.4. Propostas para o aprimoramento do consumidor.gov.br

8. Conclusões

7. Cronograma de execução

	2025											
Atividade	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	Horas
Pesquisa e Leitura da Bibliografia	20	20	20	20	20	20	20					140
Reunião com Orientador	2			2			2				2	8h
Estruturação do Sumário			10				5					15
Projeto Ajustado			20									40
Versão Intermediária					20	20						40
Redação			20	20	20	20	20	20	20	20	20	180
Revisão Final										30	30	60h
Total												483